COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

EXPORT DEVELOPMENT CORPORATION

SEPTEMBER 1983

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

EXPORT DEVELOPMENT CORPORATION

SEPTEMBER 1983

Official Languages Audit
Export Development Corporation (EDC)
Table of Contents

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	1. Scope of the Audit	1
	2. Organization and Activities of the Corporation	1
II.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	2
	A. SERVICE TO THE PUBLIC	2
	3. Demand for Bilingual Service and EDC's Capacity to Respond	2
	4. Telephone and Visitor Reception	3
	5. Correspondence	3
	6. Publications and Advertising	4
	7. Signage	4
	B. LANGUAGE OF WORK	4
	8. General	4
	9. Supervision	5
	10. Internal Correspondence	5
	11. Work Instruments	6
	12. Meetings	7
	13. Management and Technical Services	8
	14. Personal Services	8
	15. Employee Orientation	8

C. EQUITABLE PARTICIPATION 9

16. Representation 9
17. Recruiting 9

D. GUIDELINES AND CONTROL MECHANISMS 9

18. Official Languages Policy 9
19. Official Languages Annual Report and Plan 10
20. Controls 10

III. SUMMARY 11

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS 13

Official Languages Audit
Export Development Corporation (EDC)

I. INTRODUCTION

1. Scope of the Audit:

The audit, performed during June and July, 1982, covered the following aspects of the Corporation's official languages situation: Service to the Public, Language of Work, Equitable Participation and the availability of Guidelines and Controls to ensure compliance with the Official Languages Act.

Audit activities began with a review of Corporation annual reports, official languages policy, official languages plan, publications, and statistical data. A representative group of fifty-seven employees were interviewed. Most interviews were held at Head Office in Ottawa; key officials of the Ontario Region, in Toronto, and of the Quebec Region in Montreal were also interviewed. The audit findings and preliminary conclusions were discussed with EDC officials early in November, 1982; their explanations and comments have been taken into account in the preparation of this report.

The audit team gratefully acknowledges the co-operation and assistance given by management and staff of the Corporation throughout the audit.

2. Organization and Activities of the Corporation:

The role of EDC, a Crown corporation, is to facilitate and develop Canada's export trade by providing insurance, guarantees, loans to foreign buyers and financial advice to Canadian firms selling goods and services abroad. The Corporation deals regularly with about 1,800 Canadian exporters, mostly in Ontario and Quebec.

The Head Office comprises seven groups: Export Financing (Loans), Export Insurance, Corporate Affairs, Finance, Marketing and Communications, Human Resources and Administration, Corporate Secretary and Legal Services, as well as an Internal Audit Department.

As of 30 November, 1982, EDC's 615 employees were distributed in three employee categories: 91 Senior Management, 275 Professional and 249 Support. Most employees (536) are at Head Office. Only the Export Insurance Group has a regional organization, with offices (and employees) in Halifax (3), Montreal (27), Toronto (32) and Vancouver (17).

II. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. SERVICE TO THE PUBLIC

3. Demand For Bilingual Service and EDC's Capacity to Respond: Some 43% of EDC's employees are bilingual, as determined by language testing. Bilingual employees are evenly distributed over the three employee categories at Head Office, and in the Corporation as a whole. Nearly all employees are bilingual in Montreal, and other regional offices have a bilingual capability.

Most of EDC's work is conducted in English since that is the language most commonly used in international trade and banking. Indeed, Francophone exporters in Montreal often request loan documents in English on behalf of their foreign buyers. It should be noted, however, that several employees interviewed told us that some Francophone exporters perceive EDC as essentially an English institution and, accordingly, were reluctant to request service in French. It was also observed that meetings between EDC officials and Francophone exporters have on occasion been carried on in English because of the presence of unilingual Anglophones in the EDC party. In this regard, many of the senior managers and senior professionals who

must be consulted at some stage in service to a client are unilingual Anglophones.

The Corporation has not determined the degree of client satisfaction with the language of its services. An on-going evaluation was planned to commence in 1982, but results were not available at the time of writing.

We therefore recommend that:

1. **EDC always establish the language preference of its clients and ensure that officers deal with clients in the preferred official language of the latter.**

4. Telephone and Visitor Reception:

At Head Office, all callers are greeted by a bilingual receptionist or telephone operators in a centralized reception area. However, in many departments, secretaries cannot deal with clients in French, beyond the initial greeting. To improve this situation, the Corporation has offered courses on answering the telephone in both official languages and is monitoring the number of incoming telephone calls in each official language.

Reception and telephone response were bilingual at the two regional offices visited (Montreal and Toronto).

5. Correspondence:

Correspondence is usually answered in the preferred official language of the correspondent. However, several interviewees indicated that in the past circular letters had been addressed to all exporters in English only. Since April, 1982 new controls by the Marketing and Communications Group ensure that all such material is distributed in a bilingual format. These should prevent any such problems in future. However, EDC should also monitor all correspondence initiated by the Corporation to ensure that clients are always served in their preferred official language.

6. Publications and Advertising:

All publications are bilingual. Furthermore, the Marketing and Communications Group now encourages the original production of some material in French.

The Corporation uses both the English and French daily press, but for recruiting purposes only. On the other hand, extensive use is made of both English and French trade, industry and financial journals to reach EDC's specialized clientele.

7. Signage:

Internal signs are bilingual. However, the exterior sign on the Head Office building is in English only and reads: "EXPORT DEVELOPMENT BUILDING". This unilingual designation does not enhance the image of the Corporation as a bilingual institution. EDC officials informed us that this sign cannot be changed without the agreement of the building owner, and a change in the lease which expires in 1985. However, the Corporation's Head Office will be moving to a new building, bearing a bilingual name, in the near future.

B. LANGUAGE OF WORK

8. General:

Most internal work has traditionally been done in English, and Francophones who have worked in the Corporation for some time tend to use English, even among themselves. Also, communications between the Head Office and the Quebec Regional Office in Montreal are chiefly in English. Anglophones interviewed explained this procedure by saying that all of the Montreal staff are bilingual, and that they wished to avoid the risk of misunderstanding the technical aspect of whatever was being discussed. To improve on this situation, the President issued a letter to all managers on October 6, 1982, asking for an increased use

of French in day-to-day dealings with the Quebec Regional Office. We believe, however, that firmer action in this area is required. We therefore recommend that:

2. **EDC ensure that headquarters always sends information simultaneously in French and English to its Quebec Regional Office.**

9. Supervision:

We believe that the lack of supervision in French is the greatest single problem facing the Corporation in the official languages field. In 1982, 33 of 79 units at Head Office were supervised by unilingual Anglophones. Moreover, many Francophone employees do not receive their annual performance appraisal in French and indeed do not request it, knowing that their supervisor cannot comply. EDC should consider using its considerable organizational and administrative flexibility to ensure that Francophone employees are supervised in the language of their choice. For example, it might ensure that in each unit where the supervisor is not bilingual, the person next in line is bilingual.

We therefore recommend that:

3. **EDC develop an action plan to ensure that employees can be supervised in the official language of their choice.**

10. Internal Correspondence:

Written work within the various departments is mostly in English. Indeed, Francophone employees most often write in English because they do not believe that their work will be properly understood or evaluated if it is written in French. Also, employees at the Montreal office are under the impression that senior staff in Ottawa prefer English, and that support and approval is more quickly obtained if work is presented in that language.

We believe that measures should be taken to enable management to receive and act on written work presented to them in French. In particular, emphasis should be placed on improving the second-language reading skills of Anglophone supervisors.

We therefore recommend that:

4. **all levels of management be required to accept analyses and other written work in French.**

11. Work Instruments:

Several documents and internal work instruments are still available in English only; those identified during our interviews with employees are discussed below.

"Country Briefs" are internally prepared reports on a country's credit-worthiness. They are always drafted in English, and not translated into French. Some of these reports are circulated within federal government circles and are used by departments and agencies such as External Affairs and the Canadian International Development Agency. We believe that such documents should be translated. The Corporation should also give active consideration to the possibility of drafting in French those reports which concern Francophone countries.

"Board Papers" (the term used to describe the complete set of papers and supporting documents for loan proposals) are prepared and presented in English only to the Board of Directors at their regular monthly meetings. Information and inputs come from several sources within the Corporation and from the outside. EDC should actively encourage the inclusion of contributions drafted in French.

Only the English versions of publications from the World Bank and the International Monetary Fund are available in the EDC library. The Corporation should also order the French versions.

At the time of the audit, a briefing was being prepared on new insurance programs by Head Office specialists for regional offices. The presentation was being prepared in English only, as were the supporting documents; no presentation in French was planned for the Montreal office. Such briefings should also be prepared in French.

Some older forms and a number of computer forms are still in English only. The Corporation should ensure that all forms still in use are bilingual.

We therefore recommend that:

5. **a plan of action be instituted to produce selected and appropriate "Country Briefs" in French, and to produce those circulated within the government in both official languages.**

6. **the "Board Papers" process be reviewed and ways found to include, as soon as practicable, contributions drafted in French.**

12. Meetings:

Most meetings at Head Office are conducted in English. However, they are bilingual or in French in the Communications Group, the Africa Division, the Human Resources Division, the Translation Department and the Administrative Services Department. At the Quebec Regional Office in Montreal, meetings tend to be mostly in French.

At the group, division and department level of the Head Office, the use of French at meetings is limited because of the presence of unilingual

Anglophones. It was observed also that a number of bilingual Anglophone managers were reluctant to use their second-language skills. Also, although simultaneous interpretation facilities are available in the Head Office boardroom, where meetings of the Board of Directors and the Executive Management Committee are held, French is seldom used. If French is to be a viable language of work, a better example should be set by senior management.

13. Management and Technical Services:

Generally, these services are available in both official languages. However, a number of work documents concerning economic analysis, analysis of Canadian content, loans and insurance are not readily available in French. Steps should be taken to remedy these shortcomings.

14. Personal Services:

These include such services as pay, library and information services. Employees interviewed were satisfied with the language aspect of these services.

15. Employee Orientation:

The Orientation Program for new employees consists of orientation seminars for all employees (five days for professional and management staff and two and one-half days for support staff), and a rotation program, through the various groups and divisions, for professional and management staff; the rotation program currently runs about 11 days, on average. While separate orientation seminars are available in both English and French, the availability of rotation training in French depends on the professional staff members available in the division concerned. Other internal training includes the Export Financing Training Program, which consists of a number of modules. We were informed that the modules will be piloted in English, then prepared in French after each English pilot is approved. We believe that EDC should ensure that rotation program training is always available in the employee's preferred official language, and that French modules for the Export Financing Training Program should be prepared as quickly as possible.

C. EQUITABLE PARTICIPATION

16. Representation:

Francophones make up 27% of the Corporation's staff and are well represented in all employee categories. Anglophones are present in adequate numbers in Montreal (7/27).

17. Recruiting:

In recruiting, EDC seeks to reach both linguistic communities. For instance, the 1982 recruitment program for professional staff covered 8 Canadian universities, including 3 French-language universities in Quebec, and the University of Ottawa. Five of nine new professionals were Francophone, compared with 6/11 and 5/13 the previous two years. Planned recruiting for support staff includes a number of French-language Community Colleges.

D. GUIDELINES AND CONTROL MECHANISMS

18. Official Languages Policy:

The official languages policy, issued in September 1981, contains precise and complete definitions, and authority for its implementation is delegated to the Vice-President Human Resources and Administration. However, there are a few areas where the policy and its implementation could be strengthened. First, the language rights of employees should be spelled out more clearly. Second, the system devised to audit compliance should be reviewed. As matters stand, the task has been given to the Assistant Vice-President Human Resources Division, and the Supervisor of Official Languages and Language Training, who are also responsible for implementation of the policy. We believe that the audit process must be carried out by persons who are not involved in the actual implementation. Third, the policy guidelines are too permissive and should be made more prescriptive. Fourth, the guidelines should include, under Language of Work, a policy on internal

written work, internal meetings and communications with the Quebec Region. Finally, the policy should ensure that whenever advertisements or notices are placed in newspapers, the official languages minority press is used.

We therefore recommend that:

7. **the official languages policy be revised, to make it more prescriptive, to define more clearly the rights of employees to work in the official language of their choice, to provide for an independent audit and to require the use of the official language minority media, where it exists.**

19. Official Languages Annual Report and Plan:

The 1982 plan acknowledges a number of problem areas and contains action plans with some 14 goals to correct them. However, the Human Resources Group is responsible for all main activities. As a result, many managers are left with the impression that they have little or no responsibility in this regard. We believe that the planning process needs to be clarified to set out clearly how managers will be evaluated on results achieved.

We therefore recommend that:

8. **future official languages plans place more responsibility for implementation directly on managers, and hold them accountable for results.**

20. Controls:

There are a number of means used to measure the achievement of official languages objectives and these are the responsibility of the Human Resources and Administration Group. They include: language testing and language training scheduling; monthly and quarterly reports on the status of Francophone participation, EDC's bilingual capacity and language training; annual meetings with managers; the staffing process,

to secure bilingual candidates for positions; and forms analysis and control. However, as we noted earlier, there is no independent audit or monitoring. EDC already has a capacity for independent audit and appraisal in its Internal Audit Department, but at present, official languages matters are not included in these regular audits. We believe that the scope of internal audit of each responsibility centre should include an examination of

(1) language of service to its public, including a sampling of client satisfaction;
(2) language of work;
(3) equitable participation;
(4) administration of the official languages program.

We therefore recommend that:

9. **the scope of internal audits be expanded to include an examination of the linguistic situation in each responsibility centre.**

III. SUMMARY

Most of EDC's work is conducted in English since most foreign buyers wish to deal in that language. However, EDC has not determined adequately what demand there is for services in French and, as a result, it does not always deal with exporters in their preferred official language and does not always offer service in both official languages spontaneously. For example, telephone reception in many departments is not fully bilingual and meetings with Francophone exporters have on occasion been carried out in English because of the presence of unilingual EDC employees.

Most internal work in EDC is conducted in English, and communications with its Quebec Regional Office are chiefly in English. In many situations, Francophones are supervised in English and do not request their performance appraisals in French. Meetings often take place in English and most written work is done in that language. Some management

and technical services and a few work instruments are not available in French, and employee orientation is not automatically provided in both official languages. EDC must develop a plan of action to remedy these deficiencies as soon as possible.

EDC has acceptable participation levels and actively seeks to recruit candidates from both linguistic groups.

EDC's official languages policy needs to be clarified and strengthened and a system should be devised to ensure the independent evaluation of its implementation. Finally, managers must be rendered more accountable for official-languages matters in their respective spheres of activity.

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS OF THE EXPORT DEVELOPMENT CORPORATION

The recommendations made in this report are reproduced here, followed by the June 1983 response of the Export Development Corporation. The Corporation's comments outline measures being taken to improve its official languages situation.

We recommend that:

1. **EDC always establish the language preference of its clients and ensure that officers deal with clients in the preferred official language of the latter.**

Comments: None

2. **EDC ensure that headquarters always sends information simultaneously in French and English to its Quebec Regional Office.**

Comments: The gist of the memorandum regarding communication between Head Office and the Quebec Region Office will be placed in the Official Languages Policy and therefore should help to increase the use of French with that regional office. It will not, however, always be possible to use French when corresponding with the Quebec Region Office because of time restrictions. Business with exporters is a day-to-day operation and frequently requires an instant response to a request for export insurance. When time allows, Head Office does correspond with the Quebec Region Office in French but there are times when business expediencies dictate the use of English followed by a French translation as soon as possible.

3. **EDC develop an action plan to ensure that employees can be supervised in the official language of their choice.**

Comments: The report indicated that many francophone employees do not receive their annual performance appraisals in French and surmises that they do not request it knowing that the supervisor cannot comply. Employees of EDC are asked on the appraisal form

which language they would prefer to be appraised in - French, English or either. The choice is theirs and if a Francophone has a unilingual anglophone supervisor, then arrangements are made for that employee to be appraised in French if he/she so wishes.

4. **all levels of management be required to accept analyses and other written work in French.**

Comments: The Corporation plans to put explicitely in its Official Languages Policy that employees can produce internal work in the language of their choice. This has been implicit in operations up to now.

5. **a plan of action be instituted to produce selected and appropriate "Country Briefs" in French, and to produce those circulated within the government in both official languages.**

Comments: The country briefs mentioned are normally short-lived papers that are only meaningful for a very short period of time. They are usually prepared just before they are needed as they aid in the decision making process on the financial and insurance business of the Corporation. The Corporation has found that there is just not time to translate these papers and get them out to all concerned on time. The Corporation cannot agree with the recommendation that it should give active consideration to the possibility of drafting in French those reports which concern francophone countries. It is really irrelevant whether the financial deals considered relate to francophone countries or any other parts of the world. Decisions regarding these countries are made on the same basis as for Spanish, English, Arabic or other countries around the world. However, EDC will make every attempt possible to comply with the recommendation and attempt to have briefs completed in time so that they may be translated for distribution.

6. **the "Board Papers" process be reviewed and ways found to include, as soon as practicable, contributions drafted in French.**

Comments: None

7. **the official languages policy be revised, to make it more prescriptive, to define more clearly the rights of employees to work in the official language of their choice, to provide for an independent audit and to require the use of the official language minority media, where it exists.**

Comments: The Corporation has considered the recommendation and plans to revise the policy so that it defines more clearly the rights of employees to work in the official language of their choice.

The Corporation's present internal audit on official languages is considered satisfactory. EDC monitors the official languages program in the Corporation on a monthly basis, and feels that it has a good understanding at all times of the status.

As far as the remark on the use of official language minority media is concerned, EDC and the Commissioner's Office have exchanged correspondence on this subject on several occasions and the Corporation considers that its policy is well balanced. EDC simply does not use the minority media in either language at the present time and does not plan to. The Corporation's audience is not the general public but is specific companies in the export business in Canada. EDC communicates directly with them in most cases. When EDC does advertise, it uses the large newspapers in English and French which cover the country adequately.

8. **future official languages plans place more responsibility for implementation directly on managers, and hold them accountable for results.**

Comments: Paragraph 6 of EDC's Official Languages Policy and paragraph 13 of the Language Training Administration procedure directive describe the responsibility of managers. Managers are expected to set official languages goals. The progress accomplished over recent years attests that this approach is producing positive results.

9. **the scope of internal audits be expanded to include an examination of the linguistic situation in each responsibility centre.**

Comments: (See comments for recommendation 7).

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7217

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ POUR L'EXPANSION DES EXPORTATIONS

SEPTEMBRE 1983

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ POUR L'EXPANSION DES EXPORTATIONS

SEPTEMBRE 1983

Vérification linguistique
Société pour l'expansion des exportations
Table des matières

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	1. Portée de la vérification	1
	2. Organisation et activités de la Société	2
II.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	2
	A. SERVICE AU PUBLIC	2
	3. Demande de service et capacité bilingue	2
	4. Réception	3
	5. Correspondance	4
	6. Publications et publicité	4
	7. Panneaux indicateurs	4
	B. LANGUE DE TRAVAIL	5
	8. Généralités	5
	9. Supervision	5
	10. Travail écrit	6
	11. Instruments de travail	7
	12. Réunions	8
	13. Services de gestion et services techniques	9
	14. Services du personnel	9
	15. Orientation du personnel	9

	Page
C. PARTICIPATION ÉQUITABLE	9
16. Représentation	9
17. Recrutement	10
D. LIGNES DIRECTRICES ET MÉCANISMES DE CONTROLE	10
18. Politique des langues officielles	10
19. Rapport et plan annuel sur les langues officielles	11
20. Mesures de contrôle	11
III. RÉSUMÉ	12
IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS	14

Vérification linguistique
Société pour l'expansion des exportations (SEE)

I. INTRODUCTION

1. Portée de la vérification

La vérification, menée en juin et en juillet 1982 a porté sur les aspects suivants de la situation linguistique de la Société pour l'expansion des exportations (SEE) : le service au public, la langue de travail, la participation équitable et l'existence de lignes directrices et de mesures de contrôle pour assurer le respect de la Loi sur les langues officielles.

L'équipe de vérification a commencé ses travaux par l'examen des rapports annuels, de la politique des langues officielles, du plan des langues officielles, des publications et des données statistiques de la Société. Elle a également interviewé un groupe représentatif de cinquante-sept employés. La plupart des interviews ont eu lieu au siège social à Ottawa, mais les agents-clefs du bureau régional de l'Ontario à Toronto et du bureau régional du Québec à Montréal ont aussi été interviewés. Les observations faites lors de la vérification et les conclusions préliminaires ont été discutées avec des représentants de la SEE au début de novembre 1982 et il a été tenu compte, dans la préparation du présent rapport, des explications et des commentaires qui ont été formulés.

L'équipe de vérification tient à remercier la direction et le personnel de la Société de leur coopération tout au long de la vérification.

2. Organisation et activités de la Société

Le rôle de la SEE, qui est une société de la Couronne, consiste à faciliter et à accroître le commerce d'exportation du Canada en offrant des services d'assurance, de garantie et de prêt aux acheteurs étrangers et des services de consultation financière aux entreprises canadiennes qui vendent des biens et des services à l'étranger. La Société traite régulièrement avec environ 1 800 exportateurs, pour la plupart établis au Québec et en Ontario. Le siège social comprend sept groupes : le Financement à l'exportation (prêts), l'Assurance à l'exportation, les Services, les Finances, la Commercialisation et les Communications, les Ressources humaines et l'Administration et, enfin, le Secrétariat et le contentieux, ainsi qu'un service de vérification interne.

Au 30 novembre 1982, les 615 employés de la SEE étaient répartis dans trois catégories d'emploi : 91 dans la Haute direction, 275 chez les spécialistes et 249 dans le soutien administratif. La plupart des employés (536) sont en poste au siège social. Seul le groupe de l'Assurance à l'exportation possède des composantes régionales à Halifax (3 employés), à Montréal (27 employés), à Toronto (32 employés) et à Vancouver (17 employés).

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. SERVICE AU PUBLIC

3. Demande de service et capacité bilingue

Les tests linguistiques ont démontré que près de 43 % des employés de la SEE sont bilingues. Ces employés bilingues se trouvent également répartis au sein des trois catégories d'emploi, tant au siège social que dans l'ensemble de la Société. Il y a des employés bilingues dans tous les bureaux régionaux; à Montréal, presque tous les employés sont bilingues.

La plupart des activités de la SEE sont menées en anglais puisque cette langue domine comme langue des opérations commerciales et bancaires internationales. En fait, même les exportateurs francophones à Montréal demandent souvent des documents de prêts en anglais au nom de leurs acheteurs étrangers. Plusieurs employés interviewés nous ont cependant révélé que certains exportateurs francophones perçoivent la SEE comme un organisme essentiellement anglophone et hésitent donc à réclamer des services en français. Certains ont aussi observé que des réunions entre des agents de la SEE et des exportateurs francophones se sont déroulées en anglais à cause de la présence d'unilingues anglophones parmi les représentants de la Société. De fait, plusieurs cadres supérieurs et des spécialistes principaux qu'il faut consulter à certaines étapes des négociations avec les clients sont unilingues anglophones.

La Société n'a pas déterminé le degré de satisfaction de ses clients quant à l'aspect linguistique de ses services. Une évaluation permanente devait débuter en 1982 mais au moment de la rédaction du présent rapport, aucun résultat n'était encore connu.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

1. **de déterminer systématiquement la préférence linguistique de ses clients et de faire en sorte que ses agents traitent avec eux dans la langue choisie par chaque client.**

4. Réception

La réception au siège social, tant au téléphone qu'en personne, est bilingue. Cependant, dans de nombreux services, les secrétaires ne peuvent pas pousser une conversation en français plus loin que la phrase de salutation initiale. Afin d'améliorer la situation, la Société a offert des cours sur la manière de répondre au téléphone dans

les deux langues officielles et contrôle périodiquement le nombre d'appels reçus dans chaque langue.

La réception et le service téléphonique étaient bilingues dans les deux bureaux régionaux visités (Montréal et Toronto).

5. Correspondance

Habituellement, on répond aux lettres dans la langue officielle du correspondant. Cependant, certaines personnes reçues en entrevue ont déclaré qu'il est arrivé dans le passé que des lettres circulaires aient été adressées en anglais seulement à tous les exportateurs. En avril 1982, le Groupe de la commercialisation et des communications a instauré des mesures pour assurer la distribution de tous les documents du genre en présentation bilingue. Ces mesures devraient permettre d'éviter la répétition de tels problèmes. La SEE devrait en outre vérifier si toute la correspondance individuelle qui sort de ses bureaux est bien dans la langue officielle du client.

6. Publications et publicité

Toutes les publications de la Société sont bilingues. De plus, le Groupe de la commercialisation et des communications insiste maintenant pour que certains documents soient produits directement en français.

La Société n'a recours à la presse quotidienne, tant francophone qu'anglophone, qu'à des fins de recrutement. Par ailleurs, elle place des annonces régulièrement dans les périodiques anglophones et francophones des milieux commercial, industriel et financier pour rejoindre sa clientèle spécialisée.

7. Panneaux indicateurs

L'affichage à l'intérieur du siège social est bilingue. Cependant, le panneau à l'extérieur de l'immeuble (EXPORT DEVELOPMENT BUILDING) n'est

qu'en anglais. Une telle identification ne rehausse pas l'image de la SEE comme organisme bilingue. Des représentants de la Société nous ont fait savoir que ce panneau ne peut être changé sans le consentement du propriétaire de l'immeuble et une modification au bail qui ne se termine qu'en 1985. Toutefois, la Société déménagera bientôt son siège social dans un nouvel immeuble portant un nom bilingue.

B. LANGUE DE TRAVAIL

8. Généralités

Traditionnellement, les activités internes se déroulent en anglais à la SEE et les francophones qui y travaillent depuis un certain temps ont tendance à utiliser l'anglais, même entre eux. De plus, même les communications entre le siège social et le bureau régional du Québec à Montréal ont lieu la plupart du temps en anglais. Les anglophones interviewés ont expliqué une telle situation par le fait que tout le personnel en poste à Montréal comprend l'anglais et qu'ils veulent ainsi éviter tout risque de malentendu sur les aspects techniques des sujets abordés. Dans le but d'améliorer la situation le Président a adressé une lettre à tous les gestionnaires le 6 octobre 1982 leur demandant d'accroître l'usage du français dans les communications quotidiennes avec le bureau régional du Québec. Nous croyons pour notre part que des mesures plus énergiques s'imposent. Aussi recommandons-nous à la Société :

2. **de toujours envoyer simultanément en anglais et en français l'information destinée au bureau régional du Québec.**

9. Supervision

Nous croyons que le manque de supervision en français est le plus important problème linguistique de la Société. En 1982, 33 des 79 unités du siège social étaient sous la supervision d'unilingues

anglophones. De plus, les appréciations annuelles du rendement de beaucoup d'employés francophones sont faites en anglais et ces employés ne demandent même pas d'être évalués en français parce qu'ils savent bien que leurs superviseurs ne sont pas en mesure de le faire. La SEE devrait chercher à profiter de sa grande flexibilité structurelle et administrative pour offrir aux francophones la supervision dans la langue de leur choix. Ainsi, elle pourrait faire en sorte que l'adjoint d'un superviseur unilingue soit bilingue.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

3. **d'élaborer un plan d'action visant à permettre à tous ses employés d'être évalués dans la langue officielle de leur choix.**

10. Travail écrit

Dans les différents services, les travaux écrits sont presque tous rédigés en anglais. En fait, les employés francophones rédigent la plupart du temps en anglais parce qu'ils ne croient pas que des travaux en français seraient bien compris ou correctement évalués. De plus, les employés du bureau de Montréal ont l'impression que les cadres supérieurs à Ottawa préfèrent l'anglais et qu'ils peuvent plus rapidement obtenir leur appui et leur approbation si leurs textes sont présentés dans cette langue.

Nous croyons que des mesures doivent être prises pour permettre aux francophones de soumettre leurs travaux en français à la direction et leur garantir qu'ils seront compris. A cette fin, il faudrait insister sur l'amélioration de la connaissance passive du français chez les superviseurs anglophones.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

4. **d'exiger que tous les niveaux de la gestion acceptent des analyses ou d'autres documents rédigés en français.**

11. Instruments de travail

Plusieurs documents et instruments de travail internes n'existent encore qu'en anglais; seuls ceux dont il a été question lors des interviews sont mentionnés ici.

Les "Country Briefs" sont des rapports préparés à la Société sur la solvabilité d'un pays. Ils sont toujours rédigés en anglais et ne sont pas traduits en français. Certains de ces rapports sont utilisés dans d'autres organismes du gouvernement fédéral, notamment le Ministère des Affaires extérieures et l'Agence canadienne de développement international. Nous croyons que de tels documents devraient être traduits. De plus, la possibilité de rédiger initialement en français les documents qui portent sur des pays francophones devrait être sérieusement envisagée.

Les "Board Papers" (expression qui désigne tous les documents et pièces justificatives qui accompagnent les propositions de prêts) sont préparés et présentés en anglais seulement au Conseil d'administration lors de sa réunion mensuelle. Les renseignements et les données proviennent de sources diverses, tant de la Société que de l'extérieur. La SEE devrait activement encourager l'inclusion de passages originalement rédigés en français.

Seules les versions anglaises des publications de la Banque mondiale et du Fonds monétaire international sont répertoriées à la bibliothèque de la SEE. La Société devrait aussi commander les versions françaises.

Au moment de la vérification, les spécialistes du siège social travaillaient à la préparation d'une séance d'information sur les nouveaux programmes d'assurance à l'intention des bureaux régionaux. Le texte de l'exposé ainsi que les documents de référence étaient en anglais seulement et on ne prévoyait pas préparer d'exposé en français pour le bureau de Montréal.

Quelques anciens formulaires et un certain nombre d'imprimés d'ordinateur n'ont pas encore de version française. La Société devrait faire en sorte que tous les formulaires encore en usage soient bilingues.

Nous recommandons à la Société :

5. **d'établir un plan d'action pour la production de certains "Country Briefs" en français et la production dans les deux langues officielles de ceux qui sont destinés à d'autres organismes gouvernementaux;**

6. **d'étudier la méthode de production des "Board Papers" afin de définir des moyens permettant d'y inclure, dès que faire se peut, des passages rédigés en français.**

12. Réunions

La plupart des réunions qui ont lieu au siège social se déroulent en anglais. Cependant, le français et l'anglais sont utilisés lors de réunions au sein du Groupe des communications, à la Division de l'Afrique, à la Division des ressources humaines, au Service de traduction et aux Services administratifs. Au bureau régional du Québec à Montréal, la plupart des réunions se déroulent en français.

Au niveau des groupes, des divisions et des départements du siège social, l'usage du français est restreint lors des réunions en raison de la présence d'anglophones unilingues. On a aussi observé qu'un certain nombre de gestionnaires anglophones bilingues hésitaient à se servir du français. Le français est peu utilisé lors des réunions du Conseil d'administration et du Comité de gestion même si la salle de conférences du siège social est dotée d'installations pour l'interprétation simultanée. Si on veut vraiment que le français devienne une langue de travail normale, la haute direction devra donner un meilleur exemple.

13. Services de gestion et Services techniques

En général, les Services techniques et les Services de gestion sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, un certain nombre de documents de travail sur les analyses économiques, les analyses du contenu canadien, les prêts et les assurances ne sont pas facilement accessibles en français. Des mesures devraient être prises pour remédier à une telle situation.

14. Services du personnel

Il s'agit des Services de la paye, de la bibliothèque et de l'Information. Les employés interviewés se sont déclarés satisfaits de l'aspect linguistique de ceux-ci.

15. Orientation du personnel

Le Programme d'orientation des nouveaux employés comprend une série d'ateliers pour tous les nouveaux employés (cinq jours pour le personnel spécialisé et de gestion et deux jours et demi pour le personnel de soutien) et un programme de rotation, au sein des divers groupes et divisions, pour le personnel spécialisé et de gestion; actuellement, le programme de rotation dure en moyenne onze jours. Des ateliers d'orientation sont offerts en anglais et d'autres en français mais dans le cas du programme de rotation, l'élément français est lié à la disponibilité du personnel spécialisé dans les divisions visées. Entre autres programmes de formation interne, on retrouve le Programme de formation sur le financement des exportations qui consiste en une série de modules. Nous avons appris que les modules de ce programme seront d'abord mis à l'essai en anglais dans le cadre d'un projet pilote puis, une fois la composante anglaise approuvée, préparés en français. Nous croyons que la SEE devrait faire en sorte que les éléments du programme de rotation soient toujours disponibles dans les deux langues officielles et que les modules en français du Programme de formation sur le financement des exportations soient préparés aussi rapidement que possible.

C. PARTICIPATION ÉQUITABLE

16. Représentation

Les francophones composent 27 % du personnel de la Société et sont bien représentés dans toutes les catégories d'emploi. Les anglophones sont en proportion acceptable à Montréal (7 sur 27).

17. Recrutement

Lorsqu'elle doit recruter du personnel, la Société tente d'intéresser les deux groupes linguistiques. Par exemple, en 1982, le programme de recrutement des spécialistes a été mené dans huit universités canadiennes dont trois universités francophones au Québec et l'Université d'Ottawa. Cinq des neuf spécialistes embauchés étaient des francophones comparativement à six sur onze et à cinq sur treize les années précédentes. Le plan de recrutement du personnel de soutien prévoit des contacts avec un certain nombre de collèges communautaires de langue française.

D. LIGNES DIRECTRICES ET MÉCANISMES DE CONTROLE

18. Politique des langues officielles

La politique des langues officielles émise en septembre 1981 contient des définitions claires et précises et la responsabilité de sa mise en oeuvre a été confiée au Vice-président aux Ressources humaines et à l'Administration. Cependant, quelques aspects de la politique et de sa mise en oeuvre pourraient être renforcés. Tout d'abord, les droits linguistiques des employés devraient être énoncés plus clairement. Ensuite, le système de vérification de l'application de cette politique devrait être revu. En effet, dans l'état actuel des choses, la responsabilité de cette vérification a été confiée au Vice-président adjoint, Division des Ressources humaines et au Superviseur Section des langues officielles, et cours de langues, responsables également de la mise en oeuvre de la politique. Nous croyons que le processus de

vérification doit être mené par des personnes qui ne sont pas directement liées au processus de mise en vigueur. Troisièmement, les lignes directrices laissent trop de latitude et devraient avoir un caractère exécutoire plus accentué. Quatrièmement, les lignes directrices qui portent sur la langue de travail devraient comprendre des directives sur les travaux produits à des fins internes, les réunions internes et les communications avec la région du Québec. Enfin, la politique devrait préciser que la publicité ou les avis paraissant dans les journaux de la majorité linguistique doivent paraître aussi dans les journaux des groupes minoritaires de langue officielle.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

7. **de revoir sa politique des langues officielles pour lui donner un caractère exécutoire, pour définir plus clairement le droit des employés à travailler dans la langue officielle de leur choix, pour prévoir des vérifications par des personnes indépendantes et pour exiger la publication dans les journaux des minorités de langue officielle, là où ils existent.**

19. Rapport et plan annuel sur les langues officielles

Dans le plan des langues officielles de 1982 on a énuméré un certain nombre de secteurs problèmes et, pour y remédier, on a fixé quatorze objectifs et élaboré les plans d'action permettant de les atteindre. En conséquence, plusieurs gestionnaires ont l'impression qu'ils n'ont que peu ou prou de responsabilités à cet égard. Nous croyons que le processus de planification doit être clarifié de sorte que les gestionnaires sachent bien comment les résultats atteints entreront en ligne de compte lors de leurs évaluations.

En conséquence, nous recommandons à la Société :

8. **d'énoncer plus clairement, dans ses prochains plans des langues officielles, quelles sont les responsabilités de chaque gestionnaire dans la mise en vigueur de la politique, et de tenir compte des résultats obtenus dans leurs évaluations de rendement.**

20. Mesures de contrôle

Il existe certains contrôles pour évaluer la réalisation des objectifs en matière de langues officielles et ceux-ci sont du ressort du Groupe des ressources humaines et de l'administration. Il s'agit, entre autres, des tests linguistiques et du calendrier de la formation linguistique; des rapports mensuels et trimestriels sur la participation des francophones, de la capacité bilingue de la SEE et de la formation linguistique; des réunions annuelles avec les gestionnaires; du processus de dotation en personnel, qui assure la présence de candidats bilingues aux concours; et de l'analyse et du contrôle des formulaires. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, il n'y a pas de processus de vérification ou de surveillance mené par des personnes indépendantes. Le Service de la vérification interne de la SEE possède déjà les ressources voulues pour mener des vérifications indépendantes mais, pour le moment, les questions de langues officielles ne font pas partie des vérifications régulières de ce Service. Nous croyons que la portée des vérifications internes de chaque centre de responsabilité devrait comporter l'examen de :

1. la langue des services à la clientèle, y compris un sondage sur la satisfaction des clients;
2. la langue de travail;
3. la participation équitable;
4. l'administration du programme des langues officielles.

En conséquence, nous recommandons à la Société :

9. **d'étendre la portée de ses vérifications internes pour y inclure l'examen du tableau linguistique de chaque centre de responsabilité.**

III. RÉSUMÉ

La plupart des fonctions de la SEE sont exécutées en anglais parce que la plupart des acheteurs étrangers préfèrent utiliser cette langue. Cependant, la SEE n'a pas déterminé avec précision quelle est l'importance de la demande de services en français et par conséquent, elle ne traite pas toujours avec les exportateurs dans la langue officielle qu'ils préfèrent et elle n'offre pas toujours spontanément ses services dans les deux langues officielles. Par exemple, la réception téléphonique de plusieurs services n'est pas entièrement bilingue et les réunions avec les exportateurs francophones ont à l'occasion été menées en anglais à cause de la présence d'employés unilingues.

La majeure partie des fonctions internes de la SEE s'effectuent en anglais et les communications avec le bureau régional du Québec se déroulent en anglais la plupart du temps. Dans de nombreux cas, étant supervisés en anglais, des francophones ne demandent pas à être évalués en français. Les réunions se déroulent souvent en anglais et la plupart des travaux écrits sont aussi rédigés dans cette langue. Quelques services de gestion et certains services techniques de même que certains instruments de travail ne sont pas disponibles en français et l'orientation des nouveaux employés n'est pas automatiquement offerte dans les deux langues officielles. La SEE doit établir le plus rapidement possible des plans d'action pour remédier aux déficiences observées.

Les pourcentages d'anglophones et de francophones sont acceptables et la Société fait des efforts constants pour recruter des candidats des deux groupes linguistiques.

La politique des langues officielles de la SEE doit être précisée et renforcée et un système doit être adopté pour que la mise en vigueur de cette politique soit évaluée par des personnes indépendantes. Enfin, les gestionnaires doivent assumer davantage la responsabilité des questions de langues officielles dans leur sphère d'activité respective.

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXPANSION DES EXPORTATIONS

Les recommandations formulées dans le rapport sont reprises ici, suivies des commentaires présentés en juin 1983 par la Société pour l'expansion des exportations. Les commentaires de la Société mettent en lumière les mesures en cours d'implantation pour l'amélioration de sa situation linguistique.

1. **de déterminer systématiquement la préférence linguistique de ses clients et de faire en sorte que ses agents traitent avec eux dans la langue choisie par chaque client.**

Commentaires : aucun

2. **de toujours envoyer simultanément en anglais et en français l'information destinée au bureau régional du Québec.**

Commentaires : L'idée maîtresse de la note de service sur les communications entre le siège social et le bureau régional du Québec sera transposée dans la Politique sur les langues officielles, ce qui devrait contribuer à accroître l'usage du français dans les communications avec ce bureau. Il ne sera cependant pas toujours possible d'utiliser le français dans les communications avec le bureau régional du Québec en raison des délais souvent très courts. Les échanges avec les exportateurs sont des activités qui se déroulent au jour le jour, aussi arrive-t-il fréquemment qu'il faille donner sur le champ une réponse à une demande d'assurance à l'exportation. Lorsque le temps le permet, le siège social correspond en français avec le bureau régional du Québec mais parfois, l'urgence des échanges impose l'usage de l'anglais suivi, le plus rapidement possible, par une traduction française.

3. **d'élaborer un plan d'action visant à permettre à tous ses employés d'être évalués dans la langue officielle de leur choix.**

Commentaires : Dans le rapport, on affirme que beaucoup d'employés francophones ne reçoivent par leur appréciation du rendement en français et on y présume même qu'ils ne demandent pas ces évaluations en français sous prétexte que le superviseur ne peut pas leur fournir. Sur le formulaire d'appréciation de la SEE on demande aux employés dans quelle langue ils désirent être évalués - en anglais ou en français. Le choix leur appartient et des mesures sont prévues pour qu'un employé francophone supervisé par un unilingue anglophone soit évalué en français s'il le désire.

4. **d'exiger que tous les niveaux de la gestion acceptent des analyses ou d'autres documents rédigés en français.**

Commentaires : La Société prévoit mentionner explicitement dans sa politique sur les langues officielles que les employés peuvent produire leurs travaux internes dans la langue de leur choix. Une telle possibilité était, jusqu'à maintenant, implicite dans les activités.

5. **d'établir un plan d'action pour la production de certains "Country Briefs" en français et la production dans les deux langues officielles de ceux qui sont destinés à d'autres organismes gouvernementaux;**

Commentaires : Les "country briefs" dont il est question sont habituellement des documents de très courte durée de vie, utiles pendant une très brève période. Ils sont habituellement préparés juste avant d'être nécessaires pour aider le personnel à prendre des décisions sur des aspects ayant trait aux finances et aux assurances. La Société a constaté que le temps est tout simplement insuffisant pour permettre la traduction de ces documents et les distribuer

aux personnes en cause en temps voulu. La Société ne peut pas approuver la recommandation à l'effet qu'elle devrait étudier sérieusement la possibilité de rédiger en français ces documents lorsqu'ils portent sur des pays francophones. Il ne fait absolument aucune différence que les accords financiers aient trait à un pays francophone ou à tout autre pays du globe. Les décisions se rapportant aux pays francophones sont prises selon les mêmes critères que pour les pays hispanophones, anglophones, arabes ou autres. Cependant, la SEE fera tous les efforts possibles pour suivre la recommandation et essayer de disposer des "country briefs" suffisamment tôt pour les faire traduire et les distribuer.

6. **d'étudier la méthode de production des "Board Papers" afin de définir des moyens permettant d'y inclure, dès que faire se peut, des passages rédigés en français.**

Commentaires : aucun

7. **de revoir sa politique des langues officielles pour lui donner un caractère exécutoire, pour définir plus clairement le droit des employés à travailler dans la langue officielle de leur choix, pour prévoir des vérifications par des personnes indépendantes et pour exiger la publication dans les journaux des minorités de langue officielle, là où ils existent.**

Commentaires : La Société a étudié la recommandation et prévoit revoir sa politique en y définissant plus clairement les droits des employés à travailler dans la langue officielle de leur choix.

La Société estime que la vérification interne actuelle de la situation linguistique est satisfaisante. La SEE vérifie son programme linguistique chaque mois et croit avoir en

tout temps une bonne compréhension de la situation.

Pour ce qui est du passage sur l'usage des médias des minorités de langues officielles, la SEE et le Bureau du Commissaire ont déjà échangé de la correspondance sur le sujet à plusieurs reprises et la Société juge sa politique bien équilibrée. La SEE n'utilise tout simplement pas les médias des groupes minoritaires, que ce soit dans l'une ou l'autre langue officielle, et ne prévoit y recourir. La clientèle de la Société n'est pas le public en général mais se compose d'entreprises bien précises du domaine des exportations au Canada. La SEE communique directement avec eux dans la plupart des cas. Lorsque la SEE doit faire de la publicité, elle fait appel aux grands journaux anglophones et francophones qui couvrent l'ensemble du pays de façon satisfaisante.

8. **d'énoncer plus clairement, dans ses prochains plans des langues officielles, quelles sont les responsabilités de chaque gestionnaire dans la mise en vigueur de la politique, et de tenir compte des résultats obtenus dans leurs évaluations de rendement.**

Commentaires : La responsabilité des gestionnaires est précisée au paragraphe 6 de la Politique des langues officielles de la SEE et au paragraphe 13 de la directive sur les modalités de l'Administration de la formation linguistique. Les gestionnaires devraient normalement fixer des objectifs de langues officielles. Les progrès réalisés au cours des récentes années prouvent bien que cette façon de faire donne des résultats positifs.

9. **d'étendre la portée de ses vérifications internes pour y inclure l'examen du tableau linguistique de chaque centre de responsabilité.**

Commentaires : Voir les commentaires donnés à la recommandation 7.